MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Soporte al Negocio	**Área:**	División de Operaciones
Código del Cargo:	3016.30	**Código del Puesto:**	3016
Categoría:	24	**Nombre del Puesto:**	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Jefe División de Operaciones	**Reporta a:**	Director de Soporte al Negocio
Objetivo del Cargo:	Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades, labores y procesos que se desarrollan en la División de Operaciones como soporte a la gestión de las Oficinas Comerciales, así como de la administración de la red de Cajeros Automáticos y Fideicomisos administrados, direccionando las acciones hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades de las área adscritas a la División de Operaciones con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
			2.Asesorar al Director en la materia de cajeros automáticos, pago de planilla, servicios internacionales, pagos a terceros, Fideicomisos y liquidación a terceros.
			3.Asignar y supervisar la ejecución de estudios técnicos y profesionales llevados acabo en la División, relacionados con las áreas, actividades, operaciones, proyectos, contrataciones, desarrollo de productos, según corresponda.
			4.Emitir directrices y políticas a los Jefes de Áreas a cargo, coordinadores de equipos de trabajo, técnicos y profesionales, sobre las prioridades que se deben seguir de acuerdo a los planes de trabajo de la dependencia.
			5.Evaluar la gestión de los Jefes de Área y los equipos de trabajo, en relación a los trabajos realizados y el cumplimiento de las metas asignadas, así mismo, revisar la gestión y tomar las medidas correctivas del caso.
			6.Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI), planeación presupuestaria de la División y áreas adscritas.
			7.Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos de la División, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto de cada una de las áreas a su cargo.
			8.Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			9.Cumplir con las actividades delegadas por medio del Poder de Representación Legal del Banco ante los Fideicomisos administrados en su condición de fiduciario.
			10.Controlar y dar seguimiento a los requerimientos de ajustes a los aplicativos de tecnología de información relacionado con las Áreas adscritas.
			11.Aprobar y velar por el cumplimiento de los Procedimientos y Directrices de la División las Áreas adscritas.
			12.Controlar la administración del personal de la División en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, vacaciones, asistencia, incapacidades, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnostico de necesidades de capacitación, entre otros.
			13.Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos.
			14.Fiscalizar los contratos propios de la División con el objetivo de garantizar que se cumplan las condiciones establecidas en los contratos.
			15.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			16.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			17.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			18.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			19.Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGOS
			20.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			21.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			22.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			23.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			24.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			25.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			27.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas, Gerencia, Contabilidad; Economía; Contaduría.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia comprobada en puestos como de jefatura en labores administrativas del sector financiero o del negocio bancario.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento del Código de Comercio.
	2. Conocimiento de la Normativa PCI Internacional.
	3. Conocimiento de Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	4. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.
	5. Conocimiento sobre Administración de Proyectos.
	6. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	7. Conocimiento en Formulación de Presupuesto.
	8. Conocimiento en Informes de Gestión.
	9. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5. Conocimiento de las herramientas tecnológicas utilizadas en la División.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto
	SIAP. Sistema de Activos y Pólizas.
	Sistema T24

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS SOPORTE			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-010-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				